

**ANALISIS SWOT IMPLEMENTASI TEKNOLOGI FINANSIAL  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBANKAN DI BANK  
BCA CABANG MALANG  
SKRIPSI**

*Disusun untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar  
sarjana ekonomi*



**Disusun oleh :**

**QUNSYAH SODIMIRANDA**

**NOMOR POKOK : K.2016.1.33677**

**JURUSAN : MANAJEMEN**

**Sekolah tinggi ilmu ekonomi STIE malangkucecwara**

**Malang**

**2020**

**ANALISIS SWOT IMPLEMENTASI TEKNOLOGI FINANSIAL  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBANKAN DI BANK**

**BCA CABANG MALANG**

**SKRIPSI**

*Disusun untuk memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar  
sarjana ekonomi*



oleh :

**QUNSYAH SODIMIRANDA**

**K.2016.1.33677**

**Sekolah tinggi ilmu ekonomi STIE malangkucecwara**

**Malang**

**2020**

## SKRIPSI

ANALISIS SWOT IMPLEMENTASI TEKNOLOGI FINANCIAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
PERBANKAN DI BANK BCA CABANG KARANGPLOSO MALANG

Oleh :

QUNSYAH SODIMIRANDA

K.2016.1.33677

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

07 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

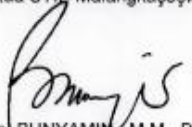
Dosen Pembimbing

ttd

Dra. TITA BOEDI ASTUTI, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara

  
Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.  
NIK 202.710.182

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 13 Agustus 2020



NPK: 6-2016.1-33671



Nomor : 0597.3/BAAK-RESEARCH/VIII/2020  
 Perihal : Riset Untuk Skripsi

14 Agustus 2020

Yth. : PIMPINAN  
 BCA CABANG KARANGPLOSO MALANG  
 JL.PANGLIMA SUDIRMAN KARANGPLOSO GIRIMULYO,KARANGPLOSO  
 MALANG

Dengan Hormat,

Bersama surat ini kami hadapkan seorang mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : QUNSYAH SODIMIRANDA  
 Nomor Pokok : K.2016.1.33677  
 Program Studi : MANAJEMEN  
 Alamat : DUSUN MEJOSARI, DESA NGENEP KARANG PLOSO KABUPATEN  
 MALANG, KABUPATEN MALANG, NUSA TENGGARA TIMUR

bermaksud untuk mencari data-data guna keperluan penulisan skripsi dengan tema :  
 ANALISIS SWOT IMPLEMENTASI TEKNOLOGI FINANCIAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
 PERBANKAN DI BANK BCA CABANG KARANGPLOSO MALANG

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak / Ibu untuk memberikan izin riset dan bantuan seperlunya. Perlu kami jelaskan bahwa data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah ( pendidikan ) dan tidak akan digunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan perusahaan / instansi.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



14 Agustus 2020  
 Kepala Jurusan MANAJEMEN,  
 LINDANANTY, MM.  
 NIK 202.710.194

### Ucapan Terima Kasih

Segala Puji Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan karya ilmiah yang berjudul “Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Bank Bca Cabang Malang” . Penulis menyadari bahwa penulisan karya ilmiah ini tidak akan mampu selesai tanpa bantuan dari semua pihak yang terkait, Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas izin dan kehendaknyalah penulis mampu menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini dengan tepat waktu serta di berikan kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakanya.
2. Ketua STIE Malangkuçeçwara, Bapak Bunyamin, MM, Ph.D selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkuçeçwara Malang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjalani studi di kampus ini.
3. Ibu Dra. Lindananti, MM Selaku ketua program studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara Malang.
4. Ibu Dra. Tita Boedi Astuti, MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar serta selalu memberikan motivasi dan arahan kepada penulis.
5. Kepada Bapak Hutomo Adi S. dan Ibu Mustikah selaku kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi dan dukungan baik moril maupun finansial.
6. Bunga Ria selaku teman yang sudah sangat banyak membantu selama proses penelitian hingga sidang akhir, pengorbanan waktu, tenaga saya ucapkan terima kasih.

Malang, 15 September 2020

Penulis,

**QUNSYAH SODIMIRANDA**

## Abstrak

Di era saat ini, pentingnya teknologi dalam berbagai cara termasuk sistem perbankan semakin dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan orang-orang yang menggunakan sistem teknologi. Cakupan teknologi yang semakin meluas hingga ke pelosok juga memicu terkendala dalam penggunaan teknologi pembiayaan perbankan dengan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data kuisisioner, walaupun hasilnya dapat diandalkan, namun banyak tantangan yang akan dihadapi bank cabang BCA selain perbaikan sistem. Yang juga harus terus dikembangkan dari sisi pengguna sistem berbasis teknologi yang disediakan oleh provider yaitu bank BCA.

Kata kunci: fintech, loyalitas layanan, pelanggan

### *Abstrack*

*In the current era, the importance of technology in various ways including the banking system is increasingly being developed to meet the needs of people who use technology systems. The scope of technology that is increasingly extended to remote areas also triggers constraints in the use of banking financing technology with quantitative descriptive methods using questionnaire data, although the results are reliable, but many challenges will be faced by BCA branch banks in addition to improving the system. which must also be continuously developed in terms of users of technology-based systems provided by providers, namely BCA bank.*

*Keywords: fintech, service loyalty, customer*



## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT atas limpahan rahmat dan hidayahmu penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Bank Bca Cabang Malang didalam tulisan ini, disajikan pokok – pokok bahasan yang meliputi hasil profil Bank BCA, Hasil pengujian instrumen dan Hasil penelitian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 15 September 2020

Penulis,

**QUNSYAH SODIMIRANDA**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas .....	iii
Surat Keterangan Riset .....	iv
Lembar Riwayat Hidup.....	v
Ucapan Terima kasih .....	vi
Abstrak Indonesia .....	vii
Abstrak English.....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran.....	66
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Finansial Teknologi .....	11
2.1.1 Tipe-tipe Finansial Teknologi.....	12
2.1.2 Kelebihan dan Kekurangan Finansial Teknologi.....	13
2.2 Pengertian Pelayanan .....	14

2.2.1 Kualitas Layanan .....	15
2.2.2 Karakteristik Pelayanan .....	18
2.2.3 Dimensi Layanan .....	20
2.3 Analisis SWOT .....	22
2.4 Penelitian Terdahulu .....	24
2.5 Model Konseptual Penelitan .....	26
2.6 Pengembangan Hipotesi.....	27
<b>BAB III Metoda Penelitian .....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.2 Pendekatan Penelitian .....	28
3.2 Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel.....	30
3.3 Metoda Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4 Jenis Data .....	32
3.4.1 Data Primer .....	32
3.4.2 Data Sekunder.....	33
3.5 Metoda Analisis Data.....	37
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	37
3.6 Perangkat Uji .....	38
3.6.1 Uji Validitas .....	38
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	39
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Profil Bank BCA.....	41

4.1.1 Visi.....	42
4.1.2 Misi .....	43
4.2 Hasil Pengujian Instrument.....	43
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuisiener Penelitian.....	43
4.3 Hasil Penelitian .....	44
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	62
Lampiran .....	66
Lampiran-1 kuisiener.....	66

**Daftar Tabel**

Tabel.1 Pengguna Internet Di Indonesia Berdasarkan Opini Nasabah 6 Bank tahun 2012-2015 .....	5
Tabel.2 Pasar <i>financial Teknologi (fintech)</i> Indonesia .....	5
Tabel.3 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel.4 Hasil Uji Realibilitas Instrumen .....	44
Tabel.5 Hasil Uji Validitas Instrument .....	44

**Daftar Gambar**

Gambar.1 Dimensi Tangibility .....	46
Gambar.2 Dimensi Reliability .....	48
Gambar.3 Responsiveness .....	51
Gambar.4 Assurance .....	54
Gambar.5 Empaty .....	57